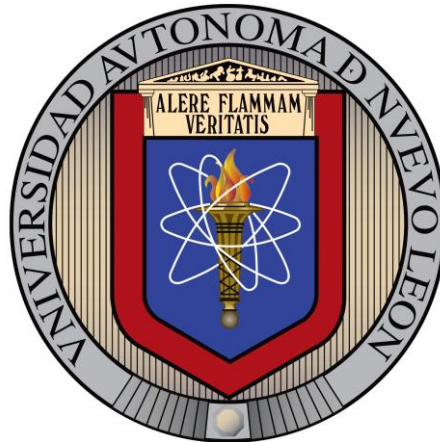


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



TESIS

**“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN
EN LA ACCIDENTABILIDAD EN EL EN UNA EMPRESA
METAL MECÁNICA”**

PRESENTA

LIC. ROBERTO CARLOS AYALA GARCÍA

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN
EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL**

DICIEMBRE, 2014

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO**



TESIS

**“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN
EN LA ACCIDENTABILIDAD EN EL EN UNA EMPRESA
METAL MECÁNICA”**

PRESENTA

LIC. ROBERTO CARLOS AYALA GARCÍA

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN
EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL
ASESORES**

DR. LUIS ALFONSO FUENTES AVILES

DRA. AURORA MOYANO GONZÁLEZ

MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO

DICIEMBRE 2014

AGRADECIMIENTOS

A mis padres y familia por su apoyo durante toda mi carrera profesional

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	5
CAPÍTULO I	6
1.1 Introducción	6
1.2 Objetivo General	7
1.3 Limitaciones y Delimitaciones	7
1.4 Justificación Del Proyecto	8
CAPÍTULO II	9
2.1 Marco Teórico	9
3 METODO	21
3.1 Participantes	21
3.2 Escenario	21
3.3 Instrumentos	22
3.4 Procedimiento	23
CAPÍTULO IV	24
4.1. Tasa De Respuesta	24
4.2. Condiciones De Trabajo	25
4.3 Prevalencia De La Exposición	32
4.4. Exposición Dimensión A Dimensión	34
CAPÍTULO V	77
5.1 Conclusiones	77
5.2 Recomendaciones	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	81

“EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN LA ACCIDENTABILIDAD EN UNA EMPRESA METAL MECÁNICA”

RESUMEN

El objetivo general de este proyecto es evaluar de los factores psicosociales enumerados en el Cuestionario Psicosocial de Copenhague, con efectos demostrados sobre la salud, determinando cuales factores son los mas desfavorables a los cuales se expone en el personal operativo del departamento de doblado en una empresa metal mecánica

CAPÍTULO I

1.1 Introducción

Antecedentes y datos de la empresa

La presente asesoría se realizó una empresa metal mecánica para la industria de la salud, que forma parte de la compañía mundial mas importante en prevención de infecciones, descontaminación y atención de cuidados intensivos y quirúrgicos, con clientes en más de 60 países. La historia de la empresa se remonta a 1894 con la fundación de una compañía americana global y líder en innovación de esterilización, misma que través de adquisiciones estratégicas fundó esta empresa en 1985.

Misión

Ayudar a asegurar que el ambiente en hospitales, centros quirúrgicos y laboratorios farmacéuticos y de investigación permita a cada paciente recibir el cuidado vital, sin riesgo indebido de infección o contaminación.

1.2 Objetivo General

Determinar los factores psicosociales más desfavorables, con efectos demostrados sobre la salud, a los cuales los empleados operativos del departamento de doblado de una empresa metal mecánica se encuentran expuestos.

1.3 Limitaciones y Delimitaciones

Delimitaciones

Este proyecto permitirá identificar los factores psicosociales que influyen en la salud en operativos de una empresa metal mecánico en el departamento de doblado, el cual tiene el índice más alto de accidentabilidad en la planta donde es realizado el estudio.

Limitaciones

Este proyecto no incluye otros factores de riesgo que puedan influir en la ocurrencia de accidentes, como capacitación o condiciones de trabajo.

1.4 Justificación Del Proyecto

Se considera de suma importancia para la organización la identificación de los factores psicosociales que influyen en la salud, ya que los accidentes representan un impacto negativo para la organización, por costos en incapacidad y cuotas del Seguro social y, sobre todos, porque la seguridad en el trabajo forma parte de los factores higiénicos de la motivación para el empleado.

Al identificar los factores Psicosociales que influyen en la salud, la organización tiene las bases para implementar estrategias que reduzcan su aparición.

CAPÍTULO II

2.1 Marco Teórico

Historia del bienestar y la salud en el trabajo

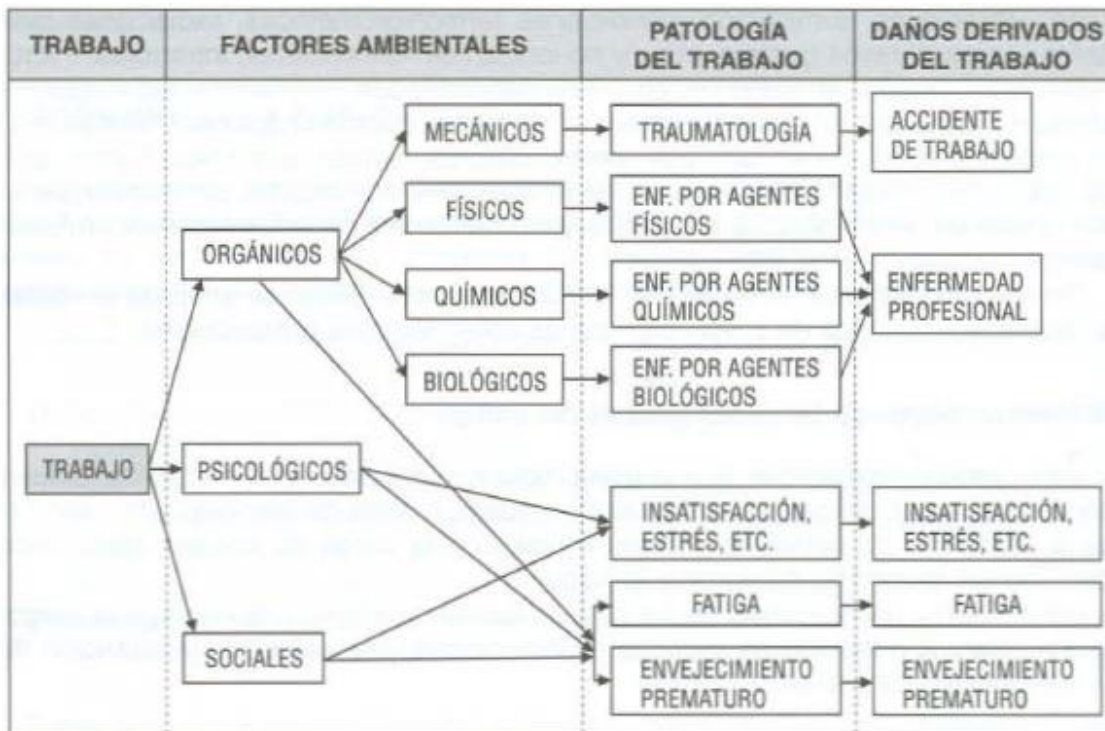
Desde los inicios de la historia, el hombre ha reflejado un esfuerzo en defensa contra la lesión corporal. Hipócrates en el 400 A.C. recomendaba a los mineros el uso de baños higiénicos para evitar saturación de plomo. Platón y Aristóteles estudiaron las deformaciones físicas ocasionadas por ciertos tipos de trabajos y su prevención (Ramírez, 2002). Estas primeras citas dieron pie al desarrollo y evolución de lo que conocemos actualmente como seguridad industrial.

El concepto como tal de seguridad industrial se marca en la revolución industrial con el surgimiento de la máquina de vapor y la mecanización del trabajo y esto incrementó el índice de accidentabilidad en los trabajadores, a los que en aquél entonces se les tomaba como los principales culpables del accidente. Durante el siglo XIX nace la Ley de fábricas en Inglaterra con el propósito de disminuir el índice de accidentes (Cortés, 2007). Esta ley se esparce a otros países y a principios del siguiente siglo surge la *Asociación Internacional de Protección de los Trabajadores*, actualmente la OIT (Oficina Internacional del Trabajo), y que es el organismo rector a lo referente de la seguridad del trabajador a todos los niveles (Ramírez, 2002).

La palabra accidente proviene del verbo en latín *accidere*, que significa “caer sobre, acontecer, suceder, azar”. Un accidente es un evento inesperado e indeseable que por lo general ocurre en un sitio de trabajo y que puede provocar daños importantes en la integridad física de la persona. De acuerdo con la ley de fábricas de 1948 es *“una ocurrencia en un establecimiento industrial causando lesiones corporales en una persona que le hace no apto para reincorporarse a sus funciones en las próximas 48 horas”* (vikran & Priya, 2010, pag. 112).

Factores de riesgo sobre la salud

La constante exposición del individuo a los factores de riesgo en el trabajo desencadena el deterioro prematuro de la salud. A continuación Cortéz (2007) nos muestra un esquema que indica los principales daños a la salud derivados del trabajo.



Conceptos de la seguridad industrial: accidentes

Cortéz (2007) define la Seguridad del Trabajo como el conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente accidentes. Este concepto abarca elementos físicos y humanos. Ramírez (2002) marca cinco objetivos básicos:

- Evitar lesión y muerte por accidente.
- Reducción de los costos operativos de producción.
- Mejorar la imagen de la empresa.

- Contar con un sistema de métricos para medir el índice de accidentabilidad.
- Contar con medios necesarios para desarrollar medidas de seguridad e higiene y determinar costos e inversiones.

La Real Academia de la Lengua española define accidente como “Suceso eventual o acción de que involuntariamente resulta daño para las personas o las cosas”

Factores de seguridad

Existe gran diversidad de factores que influyen en la accidentabilidad en un ambiente de trabajo. Estos factores están divididos en los siguientes grupos (Cortez, 2007):

Factores derivados de la organización del trabajo

Se consideran dos sub agrupaciones, los de *organización temporal* donde se incluyen las horas, ritmo de trabajo y horarios; y los *factores dependientes de la tarea* que engloba automatización, comunicación y relaciones, status, posibilidad de promoción, complejidad, monotonía, minuciosidad e identificación con la tarea.

Factores derivados de las características del trabajo

Se incluyen las exigencias a las que se somete el individuo al ejecutar la tarea, tales como el esfuerzo, la manipulación de instrumentos, posturas de trabajo, variabilidad en el nivel de atención y aquellas que se asocian al tipo de trabajo tanto física y mentalmente, causando fatiga.

Factores de origen físico, químico y biológico

En este grupo se incluyen los agentes físicos como el ruido, vibraciones, iluminación, temperatura, y radiaciones.

Los denominados agentes químicos presentes en el medio ambiente de trabajo, se constituyen por gases, vapores, nieblas, aerosoles, humos y polvos.

Los agentes biológicos están conformados por microorganismos, pueden ser bacterias, virus, hongos, protozoos.

El bienestar y la salud en el trabajo en siglo XXI.

Es necesario hacer notar aquí que con el advenimiento de las nuevas tecnologías, el trabajo se ha vuelto físicamente menos demandante y mucho menos peligroso. Sin embargo, otros factores menos tangibles que tienen que ver con el diseño,

organización y administración del trabajo, ahora representan las amenazas más comunes a la salud de los trabajadores (Griffiths & Schabracq, 2003).

Los ambientes de trabajo no saludables acarrearán serios problemas humanos así como altos costos financieros. En los Estados Unidos, por ejemplo, el costo conjunto del ausentismo, la baja en la productividad, el pago por compensaciones por accidentes y gastos médicos se ha estimado en 150 billones de dólares por año (Murphy & Cooper, 2000).

Además de los costos directos por ausentismo o incapacidad, rotación de personal y similares, también podemos mencionar los costos indirectos de del “presentismo”, es decir, la disminución de la productividad de los trabajadores que van a trabajar sin sentirse bien. Las causas pueden ser varias: estrés, depresión, accidentes, migrañas, resfríos, artritis, problemas gastrointestinales, etc. y que de este modo, contribuyen en poco o casi nada al producto o servicio que la organización ofrece. Aquí también pueden señalarse como causas del presentismo los problemas familiares, las presiones en el trabajo o debido a una cultura o un clima organizacional desfavorable presente en la organización.

La cuantificación de la pérdida de productividad por el este tipo de problemas, ha tomado cierto auge y algunos expertos han formulado algunas recomendaciones para enfrentar esta situación. Por ejemplo, Ruez (2004), propone lo siguiente:

- a) Hacer un estudio entre los empleados para identificar las causas del presentismo difíciles de detectar.
- b) Analizar los problemas de salud que afectan a los empleados y su impacto en el ausentismo, las compensaciones, las incapacidades no ocupacionales y el desempeño disminuido en el trabajo.
- c) Instruir a los empleados para que sus incapacidades sean diagnosticadas correctamente.
- d) Capacitar a los empleados y facilitarles recursos para que puedan solucionar sus problemas personales y de salud.
- e) Profundizar el liderazgo mediante un compromiso con la salud de los empleados y la productividad.
- f) Evaluar constantemente el ambiente de trabajo.
- g) Desalentar el trabajar un excesivo número de horas extras y el concurrir enfermo a trabajar.

En el estudio del bienestar y la salud en el trabajo en las organizaciones han encontrado su punto de encuentro diversas disciplinas. Por ejemplo, la psicología

general ha proveído los conocimientos para entender los procesos psicológicos tales como emoción, cognición, percepción, aprendizaje, personalidad, diferencias individuales, la fatiga, el estrés y el afrontamiento. La psicología clínica se ha enfocado sobre aspectos tales como el trauma y el estrés post traumático, las intervenciones terapéuticas a los individuos y a los grupos. La psicología social nos ha enseñado acerca de la dinámica de grupo, el apoyo social y el ajuste persona-ambiente. La psicología industrial, organizacional y del trabajo ha estudiado aspectos tales como el estrés y la fatiga en el trabajo, características del trabajo, clima y cultura organizacional, selección y reclutamiento (Griffiths & Schabracq, 2003).

Así mismo, ha habido una considerable influencia de otras disciplinas tales como la ingeniería, ciencias administrativas y de negocios, la sociología, la política, la antropología cultural y, por supuesto, la biología y la ciencia médica.

En el presente estudio, nuestro enfoque principal lo constituye la influencia de los factores psicosociales en la salud y bienestar de los trabajadores y su posible relación causal en sobre la aparición de accidentes laborales.

Factores psicosociales

El concepto de factores psicosociales ha sido definido debido a la relación entre la salud mental y el trabajo que ha sido observada por el área de salud ocupacional.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define esos factores como “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” y destaca las consecuencias nocivas que se pueden generar por la interrelación negativa entre los factores humanos y las condiciones laborales

Por su parte los autores López y Carrión (2006) definen a los factores psicosociales como las “interacciones entre la concepción, organización, gestión, contenido del trabajo, realización de la tarea, así como las condiciones ambientales y sociales y las capacidades, necesidades, expectativas, costumbres, cultura y circunstancias personales de los trabajadores. Estas interacciones pueden potenciar o afectar tanto al bienestar, la calidad de vida o a la salud (específicamente psicológica o mental) del trabajador como al desarrollo del trabajo”

Factores de riesgo psicosocial

Los factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales y extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Ministerio de la protección social, Bogotá)

Los factores de riesgo psicosocial que agrupa la herramienta CoPsoQ son los siguientes:

- Las **exigencias psicológicas del trabajo**. Estas exigencias pueden ser cuantitativas, las cuales se refieren al volumen de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo, el uso de herramientas o procesos deficientes; otro marco de exigencias psicológicas son las emocionales y las de esconder emociones, estas se refieren al manejo de las emociones cuando se trabaja con clientes o compañeros.

- La **doble presencia**, nos indica los conflictos que se originan por la necesidad de responder a las tareas y tiempos laborales contra los familiares y sociales.

- El **control sobre el trabajo** se refiere a las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y contribuya a desarrollar habilidades.

Consiste en cinco dimensiones:

- a) *Influencia* - margen que se tiene de autonomía en las decisiones inherentes a su trabajo, la cantidad de tareas y orden de realización.
- b) *Posibilidad de desarrollo de habilidades* – tiene que ver con la complejidad y variedad de las tareas, grado en que un puesto

requiere que los empleados desempeñen una amplia gama de operaciones en su trabajo Gibson (2006)

- c) *Control sobre el tiempo* – que disposición hay en cuanto a la flexibilidad del trabajo para responder a otras necesidades.
- d) *Sentido* – el sentido que se le da a un trabajo está en función a la relación que se le da con respecto a la importancia, utilidad, aprendizaje o su relación con otro valor.
- e) *Compromiso* – es la implicación que cada trabajador tiene con su trabajo.

• El **apoyo social** (de los compañeros/as y de los superiores/as) se refiere a las relaciones entre las personas en el trabajo destacando el componente emocional, el estado emocional de una persona tiene que ver con la percepción, ya que las emociones fuertes distorsionan las percepciones, Gibson (2006). La **calidad de liderazgo**, “la calidad del liderazgo en los grupos es una característica del grupo fundamental por que el líder desempeña una función importante para el éxito del grupo” Campbell (2002), se refiere a la gestión de equipo que ejerce el mando inmediato.

• La **estima** se refiere a la percepción que se tiene entre la relación del esfuerzo realizado y la compensación recibida, que se compone por el reconocimiento, apoyo y justicia en el trato.

- La **inseguridad sobre el futuro** se refiere a la preocupación por el futuro en relación con la pérdida de ocupación o los cambios no deseados de las condiciones de trabajo, los eventos no anticipados en las organizaciones generan incertidumbre Hickson (1971)

CAPÍTULO III

3 MÉTODO

3.1 Participantes

La elección de la muestra fue seleccionando a 27 trabajadores del departamento de doblado (Sheet Metal) en la empresa. El grupo está conformado por 12 trabajadores que han incurrido en al menos un accidente en el último año y 15 de los que no han tenido ninguna incidencia en accidentes, evaluando a la totalidad del personal operativo del departamento.

3.2 Escenario

Se realizó una entrevista con la Ing. MLG, Supervisora de Seguridad Industrial, quien mencionó la necesidad de identificar las causas de accidentes en el personal operativo en ese departamento desde el enfoque psicosocial, descartando otro tipo de factores para este proyecto ya que se está evaluando por separado por personal de la planta.

Se propuso realizar la aplicación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) para recabar información, la cual se describe a continuación y la que se podrá observar en el anexo1.

3.3 Instrumentos

Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (PSQ CAT21 COPSOQ), que es la adaptación para el español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).

El cuestionario Identifica y mide Factores De Riesgo Psicosocial: aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud.

Consta de 120 preguntas estructuradas en 4 partes: datos socio demográficos y exposición a doble presencia (6 preguntas); datos sobre salud y bienestar (26 preguntas); condiciones de empleo y trabajo (19 preguntas) y exposiciones psicosociales (69 preguntas).

El objetivo del cuestionario es la evaluación de las condiciones de trabajo y de la organización (no identifica a la persona) que perjudican la salud de los trabajadores: **Exigencias psicológicas en el trabajo, Doble presencia, Control sobre el trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Compensaciones del trabajo.**

3.4 Procedimiento

Etapa 1: Entrevista con MLB para revisar oportunidad de proyecto en la organización, solicitud de autorización a la empresa para la aplicación y firma de contratos de confidencialidad.

Etapa 2: Realizar la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada, siendo ésta de carácter presencial. La elección de la muestra fue seleccionando a 27 trabajadores con del departamento de doblado (Sheet Metal) en la empresa

Etapa 3: Procesamiento y estratificación de los datos recabados en la aplicación.

Etapa 4: Entrega de reporte preliminar posterior a la revisión al personal de la organización.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS

4.1. Tasa De Respuesta

La respuesta del cuestionario es voluntaria, y la tasa de respuesta ha sido del 100.0% (contestaron 27 trabajadores/as de los 27 a los que se les suministró el cuestionario).

La tabla siguiente muestra la tasa de respuesta de las unidades de análisis de puesto de trabajo y sexo, más las unidades de análisis que ha escogido el grupo de trabajo, determinando el alcance de la evaluación.

Tabla 1: Tasa de respuesta

Unidad de análisis	Tasa de respuesta
Sexo	Mujer 14.9% [N=4]
	Hombre 85.1% [N=23]
Puesto de trabajo	Puesto Técnico 100.0% [N=27]
Edad	Menos de 26 años 7.4% [N=2]
	Entre 26 y 35 años 55.6% [N=15]
	Entre 36 y 45 años 22.2% [N=6]
	Entre 46 y 55 años 14.8% [N=4]
Antigüedad	Menos de 30 días 11.1% [N=3]
	Entre 1 mes y hasta 6 meses 11.1% [N=3]
	Más de 6 meses y hasta 2 años 25.9% [N=7]
	Más de 2 años y hasta 5 años 44.4% [N=12]
	Más de 5 años y hasta 10 años 7.4% [N=2]

4.2. Condiciones De Trabajo

En este apartado se describen las condiciones de trabajo y empleo. Es muy importante tener en cuenta la información que nos proporcionan las tablas siguientes ya que nos dan pistas de las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas.

En las tablas siguientes se muestran las características socio demográficas.

Tabla 2: Sexo

Sexo	N	%
Mujer	4	14.8%
Hombre	23	85.2%
No contesta	0	
Total	27	

Tabla 3: Edad

¿Qué edad tienes?	N	%
Menos de 26 años	2	7.40%
Entre 26 y 35 años	15	55.60%
Entre 36 y 45 años	6	22.20%
Entre 46 y 55 años	4	14.80%
No contesta	0	
Total	27	

En las tablas siguientes se muestra la distribución por unidad de gestión y puesto de trabajo

Tabla 4: Unidad de gestión

Indica en qué departamento(s) o sección(es) trabajas en la actualidad.	N	%
Sheet Metal	27	100.00%
No contesta	0	
Total 27	27	

Tabla 5: Puesto de trabajo

Señala el puesto de trabajo que ocupas en la actualidad.	N	%
Puesto Técnico	27	100.00%
No contesta	0	
Total	27	

Las tablas siguientes muestran las características de la contratación.

Tabla 6: Relación laboral

¿Qué tipo de relación laboral tienen con La Empresa?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	26	96.30%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	1	3.70%
No contesta	0	
Total	27	

Tabla 7: Antigüedad

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en La Empresa?	N	%
Menos de 30 días	3	11.10%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	3	11.10%
Más de 6 meses y hasta 2 años	7	25.90%
Más de 2 años y hasta 5 años	12	44.40%
Más de 5 años y hasta 10 años	2	7.40%
No contesta	0	
Total	27	

Las tablas siguientes muestran las características de la jornada.

Tabla 8: Horas trabajadas

Indica cuantas horas trabajaste la semana pasada para La Empresa	N	%
30 horas o menos	2	7.40%
De 31 a 35 horas	1	3.70%
De 36 a 40 horas	2	7.40%
De 41 a 45 horas	2	7.40%
Más de 45 horas	20	74.10%
No contesta	0	
Total	27	

Tabla 9: Jornada

Tu contrato es:	N	%
A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)	10	37.00%
A tiempo completo	17	63.00%
A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad)	0	0.00%
A tiempo parcial	0	0.00%
No contesta	0	
Total	27	

Tabla 10: Días de la semana laborables

¿Qué días de la semana trabajas en La Empresa?	N	%
De lunes a viernes	22	81.50%
De lunes a sábado	0	0.00%
Sólo fines de semana o festivos	0	0.00%
De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos	4	14.80%
Tanto entre semana como fines de semana y festivos	0	0.00%
No contesta	0	
Total	27	

Tabla 11: Cambios de días laborables

¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre	0	0.00%
Muchas veces	0	0.00%
Algunas veces	4	14.80%
Sólo alguna vez	3	11.10%
Nunca	20	74.10%
No contesta	0	
Total	27	

Tabla 12: Horario

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	12	48.00%
Turno fijo de mañana	3	12.00%
Turno fijo de tarde	0	0.00%
Turno fijo de noche	0	0.00%
Turnos rotatorios excepto el de noche	10	40.00%
Turnos rotatorios con el de noche	0	0.00%
No contesta	2	
Total	27	

Tabla 13: Adaptabilidad de la jornada

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	N	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	1	3.70%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	0	0.00%
Tengo hasta 30 minutos de margen	26	96.30%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0	0.00%
Tengo más de una hora de margen	0	0.00%
No contesta	0	
Total	27	

Tabla 14: Cambio de horario

¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?	N	%
Siempre	0	0.00%
Muchas veces	1	3.70%
Algunas veces	7	25.90%
Sólo alguna vez	8	29.60%
Nunca	11	40.70%
No contesta	0	
Total	27	

Las tablas siguientes muestran las características en relación al diseño de la tarea.

Tabla 15: Movilidad funcional

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
No	15	55.60%
Generalmente de nivel superior	0	0.00%
Generalmente de nivel inferior	1	3.70%
Generalmente del mismo nivel	5	18.50%
Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	4	14.80%
No lo sé	2	7.40%
No contesta	0	
Total	27	

Tabla 16: Participación directa consultiva

En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o de realizar el servicio?	N	%
Siempre	5	18.50%
Muchas veces	2	7.40%
Algunas veces	16	59.30%
Sólo alguna vez	3	11.10%
Nunca	1	3.70%
No contesta	0	
Total	27	

Tabla 17: Participación directa delegativa

En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas...etc)?	N;	%
Siempre	4	14.80%
Muchas veces	2	7.40%
Algunas veces	10	37.00%
Sólo alguna vez	3	11.10%
Nunca	8	29.60%
No contesta	0	
Total	27	

Las tablas siguientes muestran las características en relación con el salario.

Tabla 18: Salario

Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?	N	%
300 pesos o menos	2	7.70%
Entre 3,001 y 4,500 pesos	10	38.50%
Entre 4,501 y 6,000 pesos	10	38.50%
Entre 6,001 y 7,500 pesos	3	11.50%
No contesta	1	
Total	27	

Tabla 19: Correspondencia trabajo-salario

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?	N	%
Sí	15	55.60%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	2	7.40%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	1	3.70%
No lo sé	9	33.30%
No contesta	0	
Total	27	

Tabla 20: Composición del salario

Tu salario es:	N	%
Fijo	26	96.30%
Una parte fija y otra variable	0	0.00%
Todo variable (a destajo, a comisión)	0	0.00%
No contesta	1	
Total	27	

Tabla 21: Satisfacción salario

¿Tu salario está bien pagado?	N	%
Sí	18	75.0%
No	6	25.0%
No contesta	3	
Total	27	

Las tablas siguientes muestran las características en relación a la promoción.

Tabla 22: Promoción

Desde que entraste en La Empresa, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
Sí	22	81.50%
No	5	18.50%
No contesta	0	
Total	27	

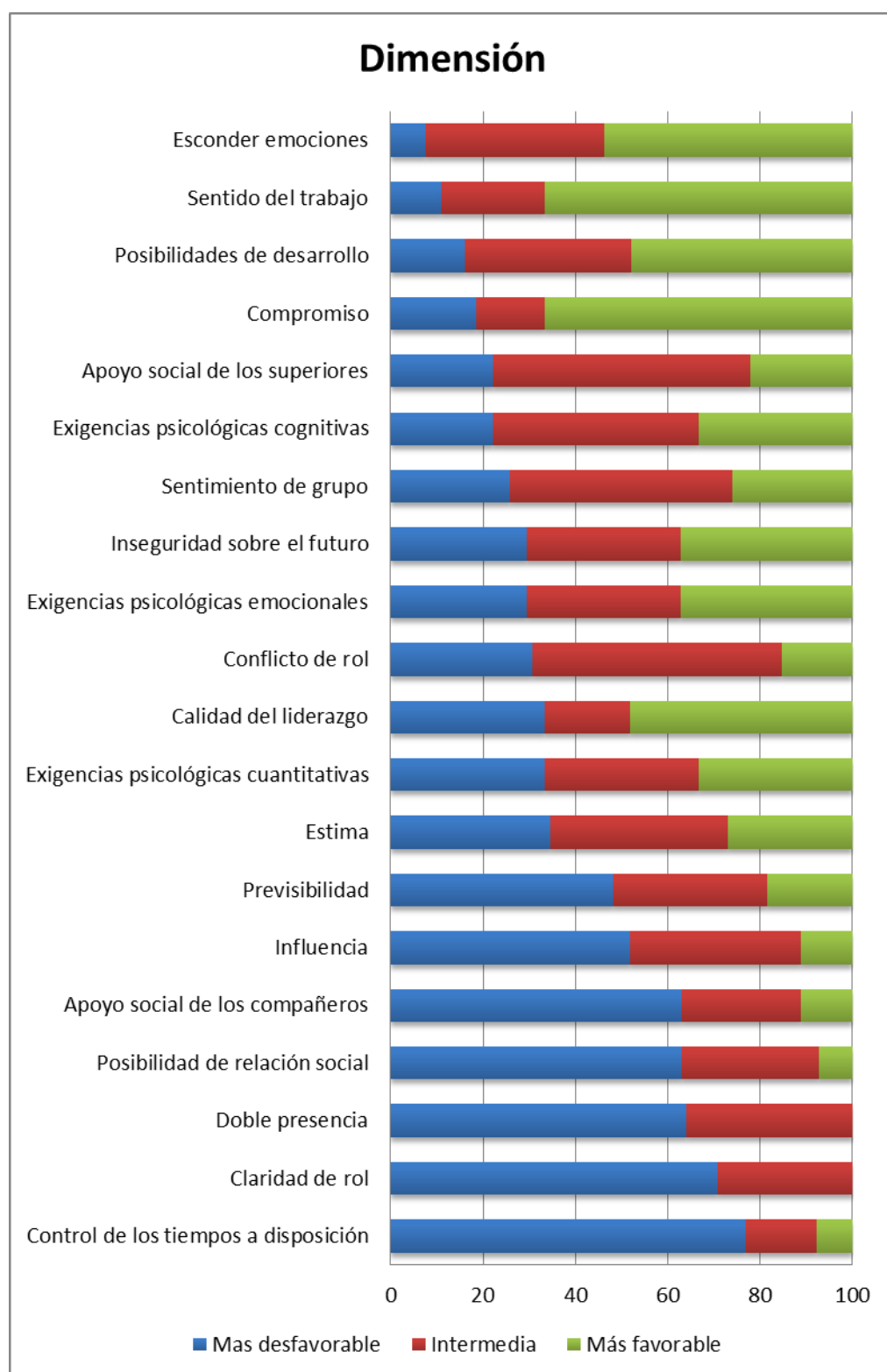
4.3 Prevalencia De La Exposición

La tabla 23 presenta la prevalencia de exposición, es decir, la proporción de trabajadores/as incluidos en cada situación de exposición (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud).

Tabla 23: Organización de las exposiciones en función de la prevalencia

Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
Control de los tiempos a disposición	76.9	15.4	7.7
Claridad de rol	70.8	29.2	0
Doble presencia	64	36	0
Posibilidad de relación social	63	29.6	7.4
Apoyo social de los compañeros	63	25.9	11.1
Influencia	51.9	37	11.1
Previsibilidad	48.1	33.3	18.5
Estima	34.6	38.5	26.9
Exigencias psicológicas cuantitativas	33.3	33.3	33.3
Calidad del liderazgo	33.3	18.5	48.1
Conflicto de rol	30.8	53.8	15.4
Exigencias psicológicas emocionales	29.6	33.3	37
Inseguridad sobre el futuro	29.6	33.3	37
Sentimiento de grupo	25.9	48.1	25.9
Exigencias psicológicas cognitivas	22.2	44.4	33.3
Apoyo social de los superiores	22.2	55.6	22.2
Compromiso	18.5	14.8	66.7
Posibilidades de desarrollo	16	36	48
Sentido del trabajo	11.1	22.2	66.7
Esconder emociones	7.7	38.5	53.8

Gráfica 1. Organización de las exposiciones en función de la prevalencia



4.4. Exposición Dimensión A Dimensión

En este apartado se explica cómo se presenta la información de las 20 dimensiones y cómo debe continuar el proceso de evaluación de riesgos, una vez analizados los resultados.

En primer lugar, se analizan las 20 dimensiones en función de la prevalencia de la exposición, es decir, se ordenan según el porcentaje de trabajadores/as expuestos a la situación más desfavorable para la salud (ver punto 4.3.) y, en cada una de ellas, se presenta la siguiente información:

- **DEFINICIÓN:** Se describe el factor de riesgo y se presenta el porcentaje de trabajadores/as en situación más desfavorable para la salud.

1) Control de los tiempos a disposición

Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.). Todos ellos pueden contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

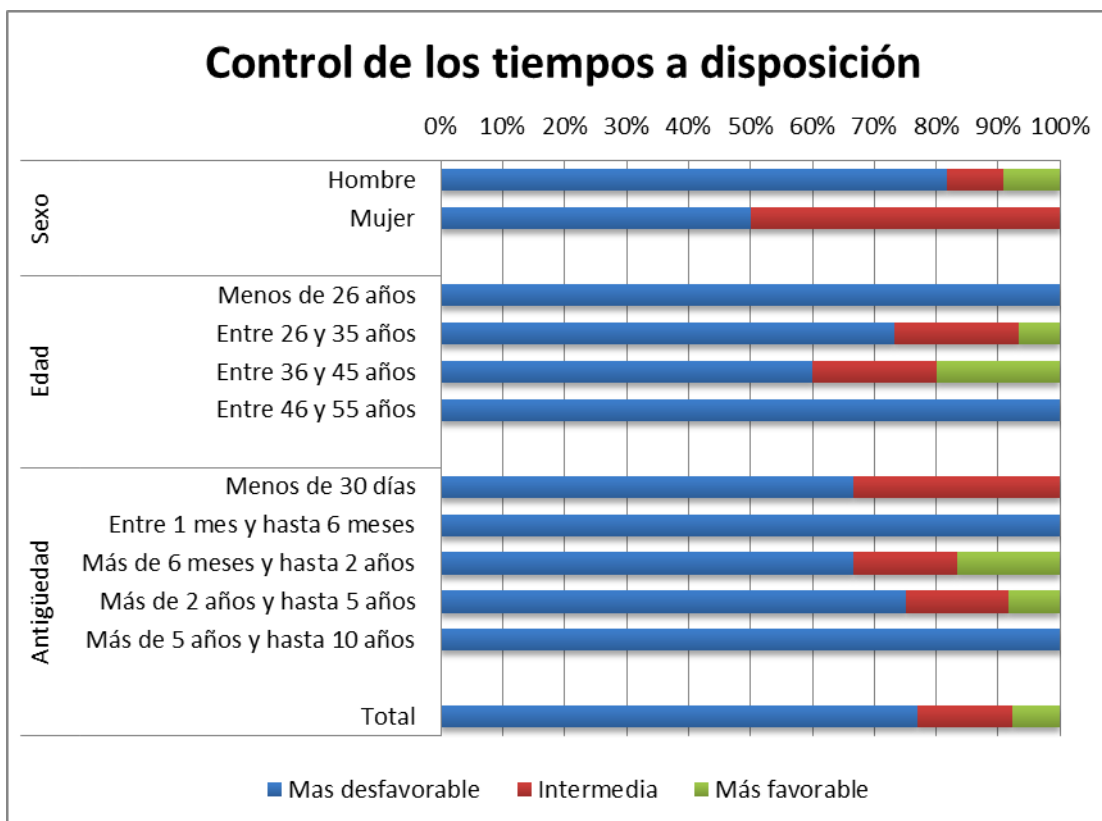
Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignado o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que el control teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente. A veces, tiene que ver con el desconocimiento o la inexistencia del calendario anual o con el alargamiento de jornada.

Un 76.92% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Control de los tiempos a disposición.

Tabla 24: Control de los tiempos a disposición. Distribución de frecuencias

Control de los tiempos a disposición	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	18.5	33.3	48.1
¿Puedes tomar las vacaciones más o menos cuando tú quieres?	25.9	22.2	51.9
¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	7.4	14.8	77.8
Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	7.7	19.2	73.1

Gráfica 2. Control de los tiempos a disposición por categorías



2) Claridad de rol

Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de

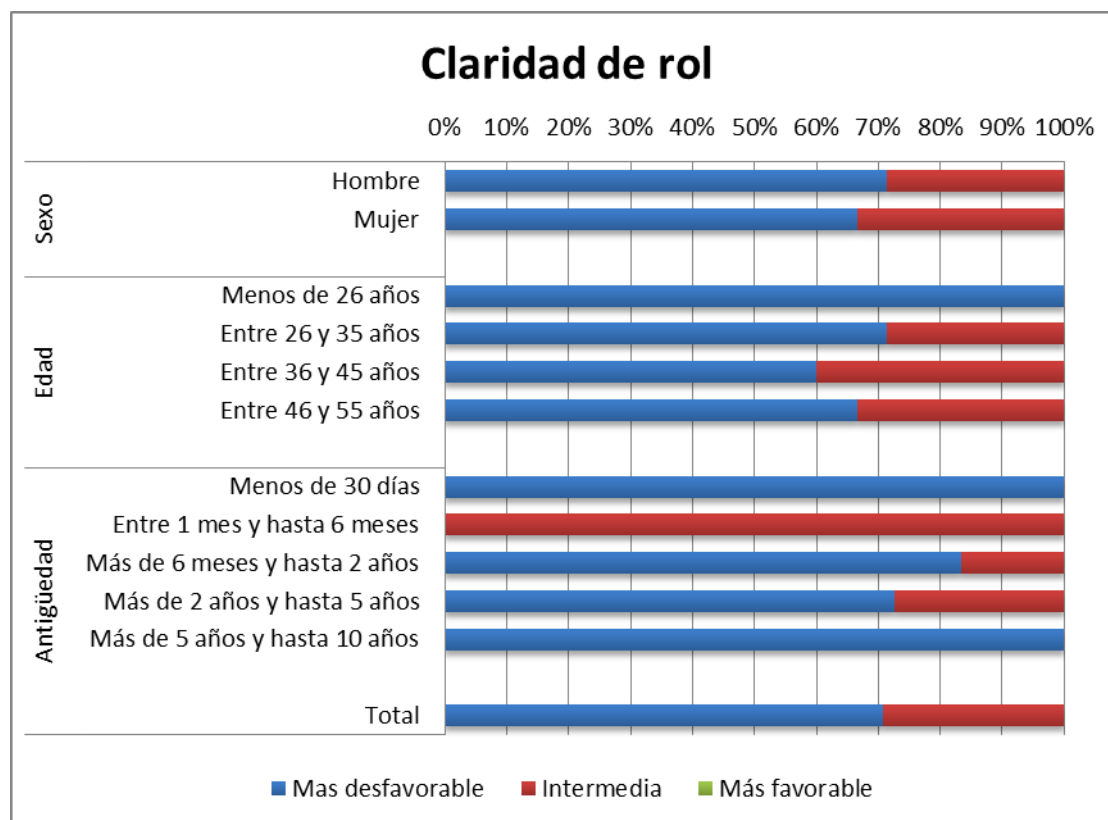
cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Un 70.83% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

Tabla 25: Claridad de rol. Distribución de frecuencias

Claridad de rol	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	26.9	30.8	42.3
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	76.9	19.2	3.8
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	84.6	15.4	0
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	70.4	11.1	18.5

Gráfica 3. Claridad de rol por categorías



3) Doble presencia

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

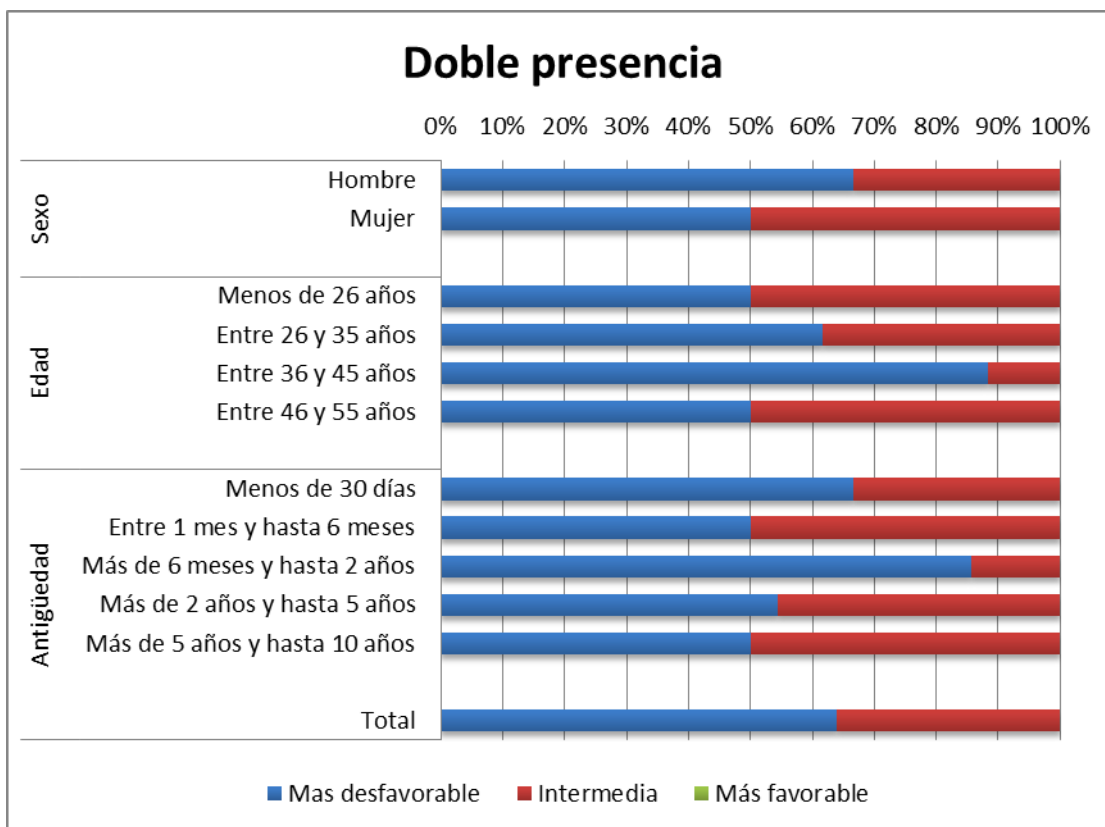
En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, la duración, el alargamiento o la modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

Un 64% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Doble presencia.

Tabla 26: Doble presencia. Distribución de frecuencias.

Doble presencia	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas + Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	Sólo hago tareas muy puntuales + No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas
¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	55.6	29.6	14.8
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin	3.8	42.3	53.8
Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	3.8	42.3	53.8
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	11.5	38.5	50

Gráfica 4. Doble presencia por categorías



4) Posibilidad de relación social

Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los compañeros de trabajo. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.

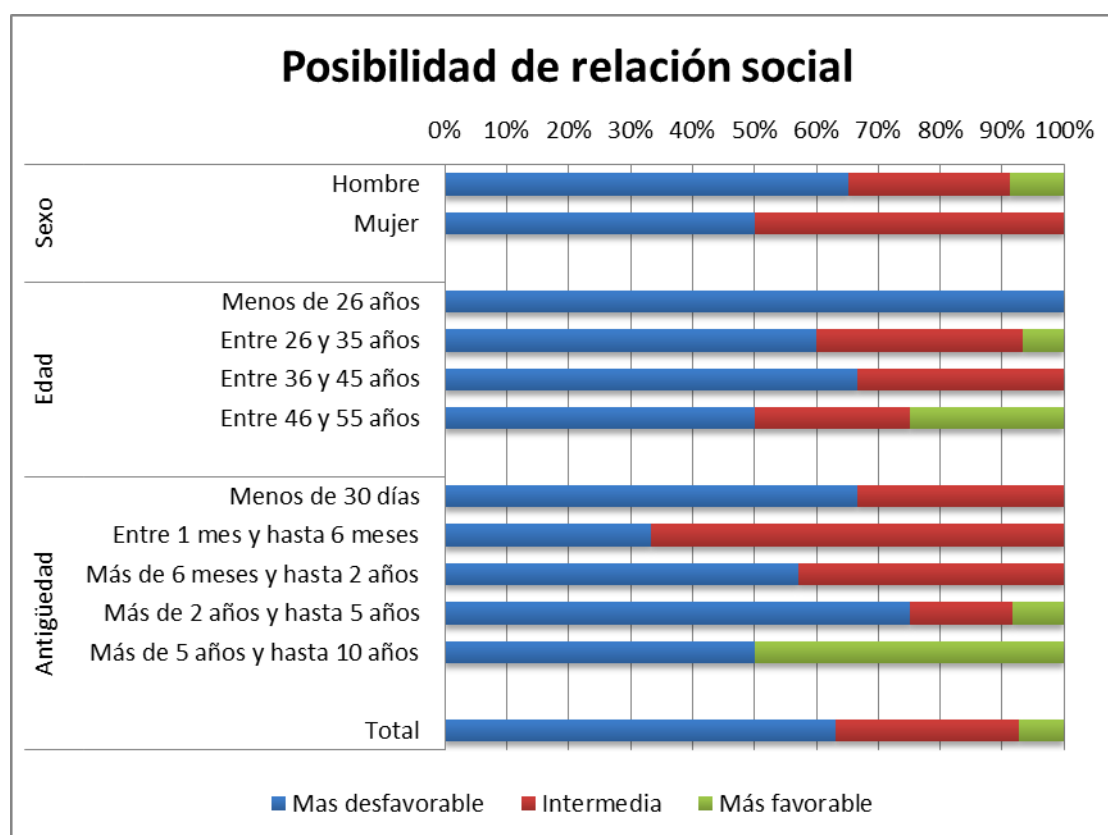
La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (ruido muy elevado, por ejemplo) que dificultan la interacción humana necesaria.

Un 62.96% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Posibilidad de relación social.

Tabla 27: Posibilidad de relación social. Distribución de frecuencias

Posibilidad de relación social	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	18.5	22.2	59.3
¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	11.1	11.1	77.8

Gráfica 5. Posibilidad de relación social por categorías



5) Apoyo social de los compañeros

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

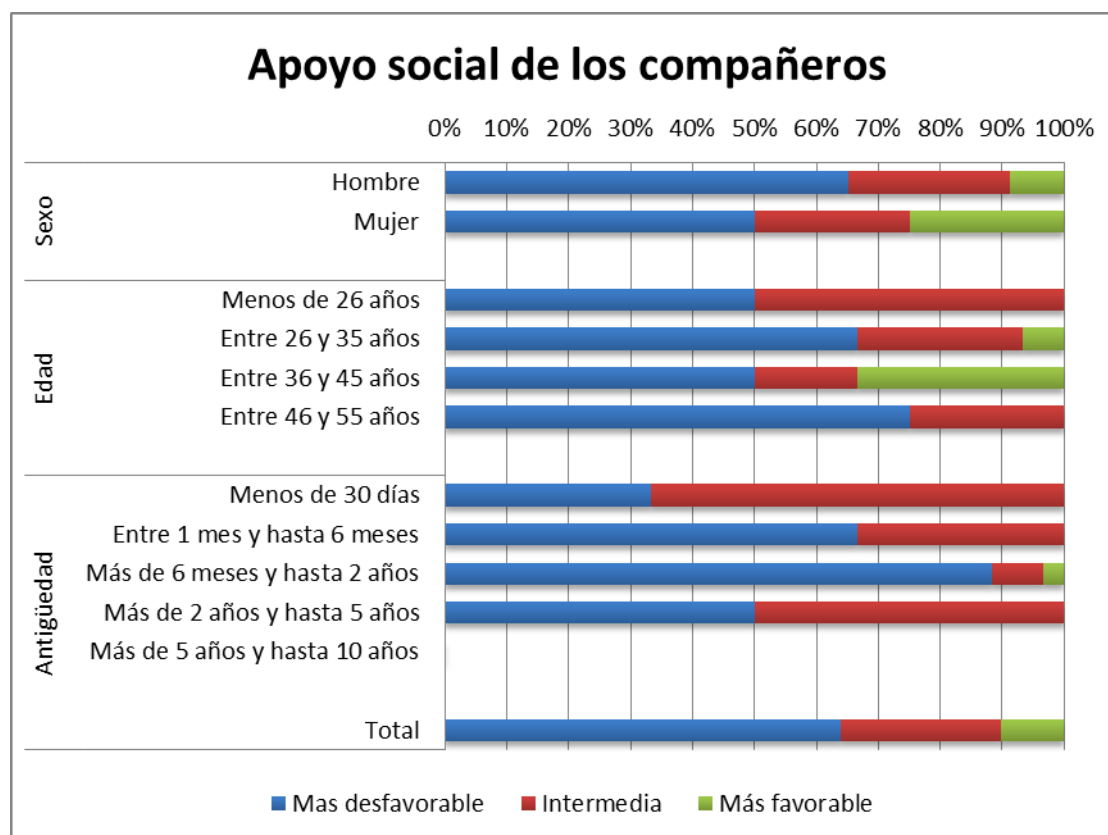
La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

Un 62.96% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los compañeros.

Tabla 28: Apoyo social de los compañeros. Distribución de frecuencias.

Apoyo social de los compañeros	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	44.4	37	18.5
Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	37	48.1	14.8
¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	44.4	33.3	22.2

Gráfica 6. Apoyo social de los compañeros por categorías



6) Influencia

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc.

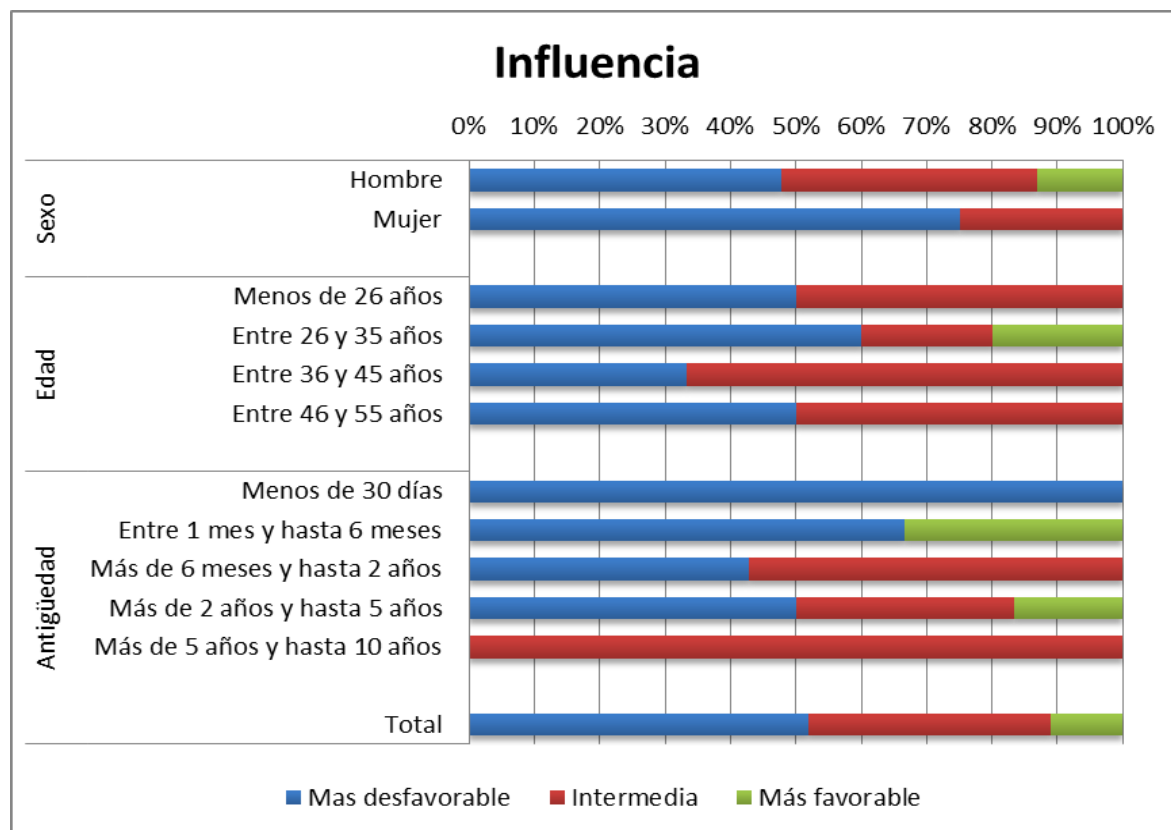
Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Un 51.85% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Influencia.

Tabla 29: Influencia. Distribución de frecuencias.

Influencia	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?;	7.4	29.6	63
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	14.8	18.5	66.7
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	29.6	40.7	29.6
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	33.3	29.6	37

Gráfica 7. Influencia por categorías



7) Previsibilidad

Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

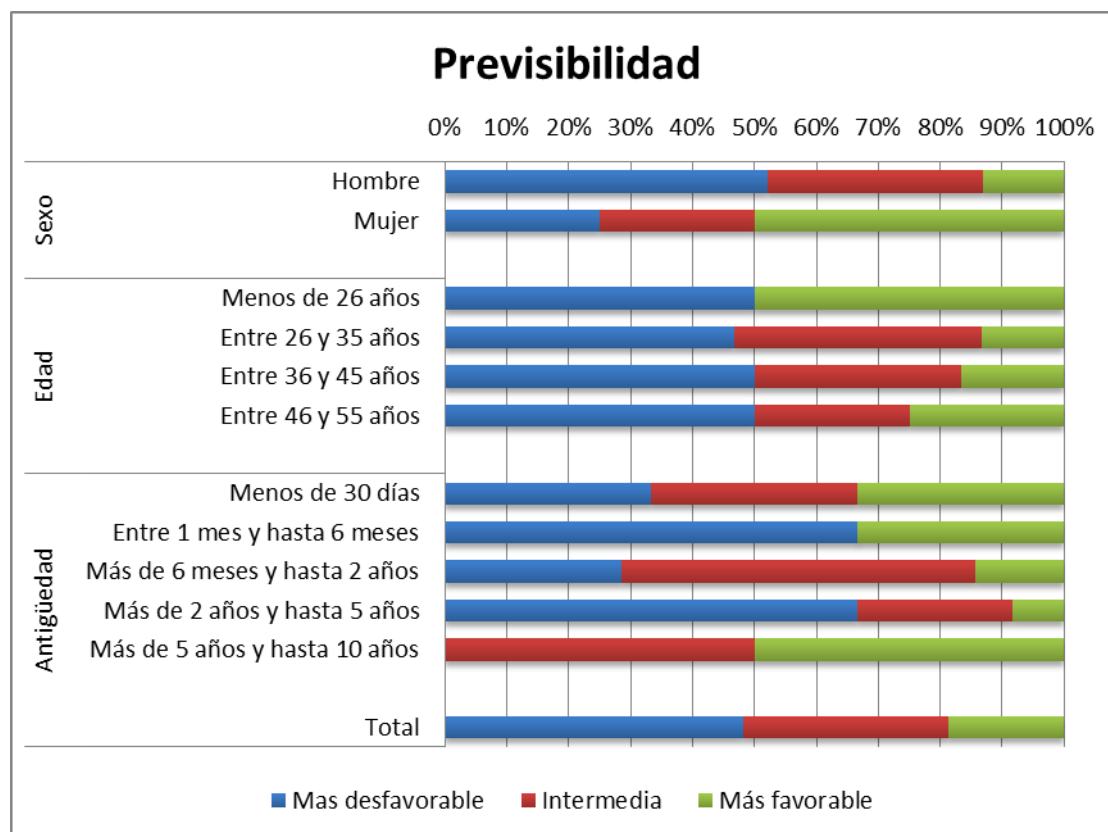
La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo, por lo que no aumentan la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Un 48.15% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

Tabla 30: Previsibilidad. Distribución de frecuencias.

Previsibilidad	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	37	25.9	37
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	70.4	22.2	7.4

Gráfica 8. Previsibilidad por categorías



8) Estima

Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

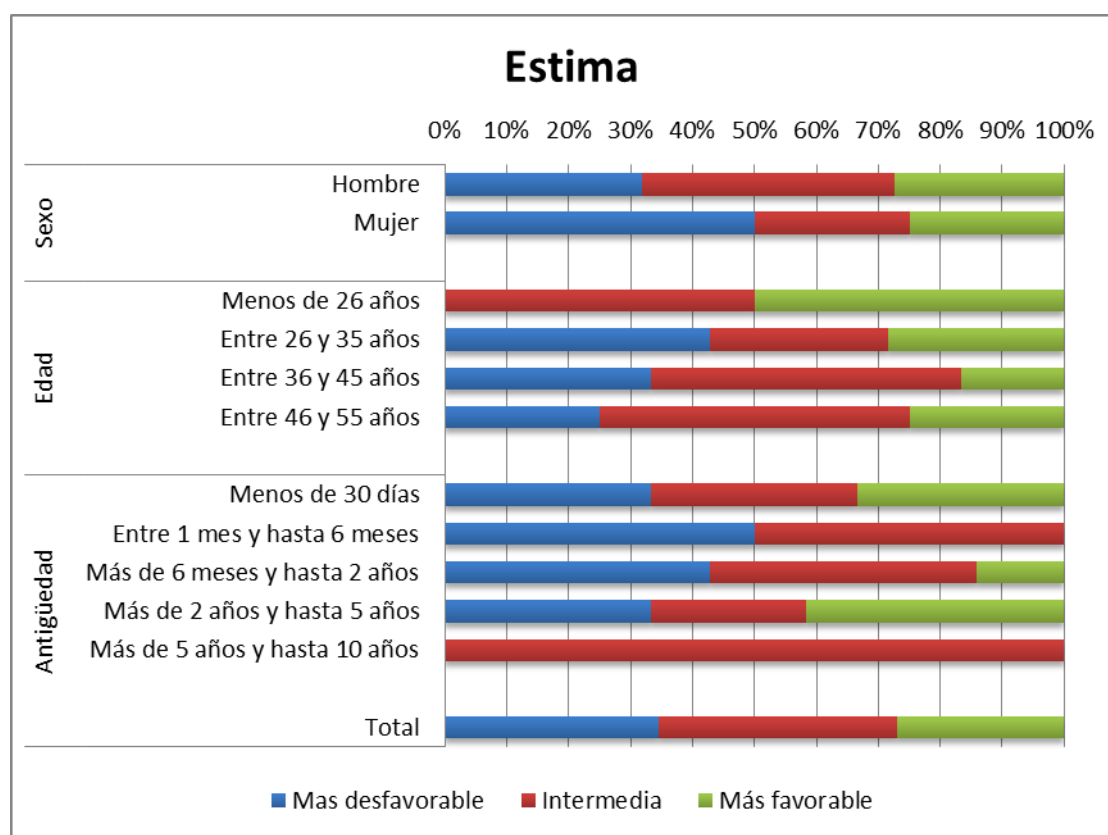
Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, ..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

Un 34.62% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Estima.

Tabla 31: Estima. Distribución de frecuencias.

Estima	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4.4	37	18.5
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	55.6	25.9	18.5
En mi trabajo me tratan injustamente	3.8	15.4	80.8
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi bajo me parece adecuado;	44.4	22.2	33.3

Gráfica 9. Estima por categorías



9) Exigencias psicológicas cuantitativas

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

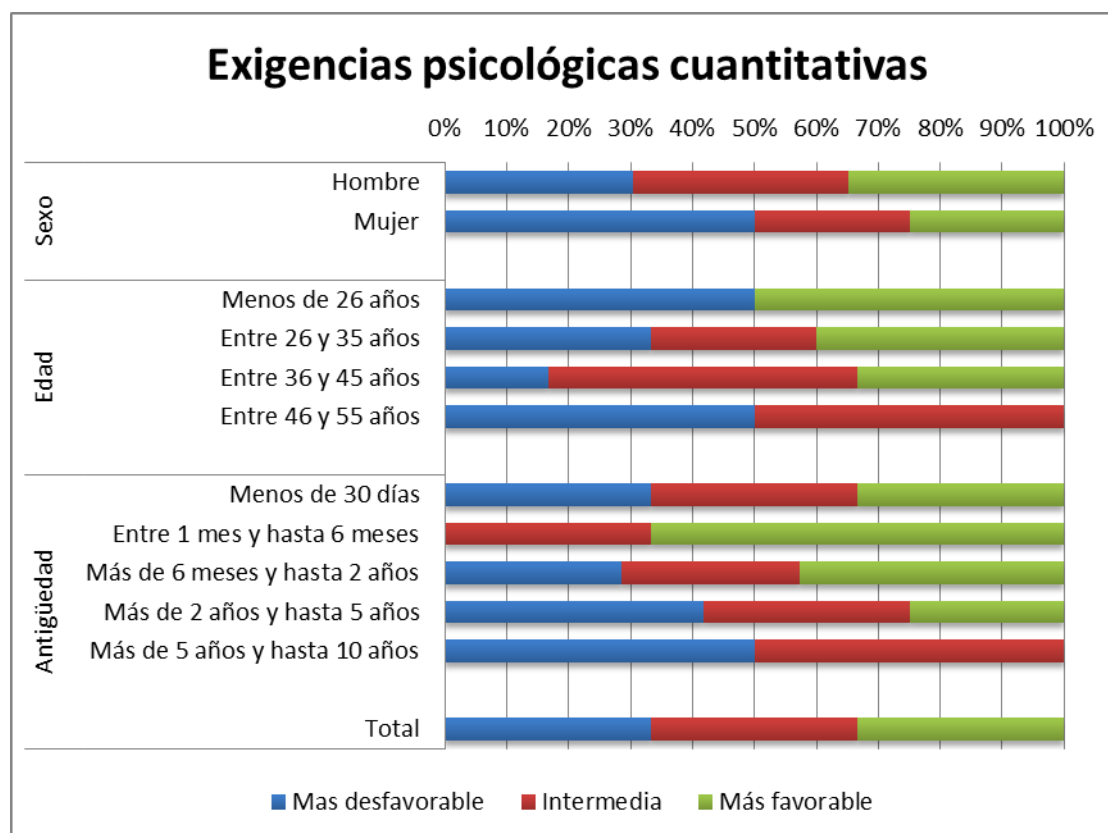
Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

Un 33.33% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cuantitativas.

Tabla 32: Exigencias psicológicas cuantitativas. Distribución de frecuencias.

Exigencias psicológicas cuantitativas	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Tienes que trabajar muy rápido?	29.6	48.1	22.2
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo? ;	37	29.6	33.3
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	66.7	29.6	3.7
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	66.7	22.2	11.1

Gráfica 10. Exigencias psicológicas cuantitativas por categorías



10) Calidad del liderazgo

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

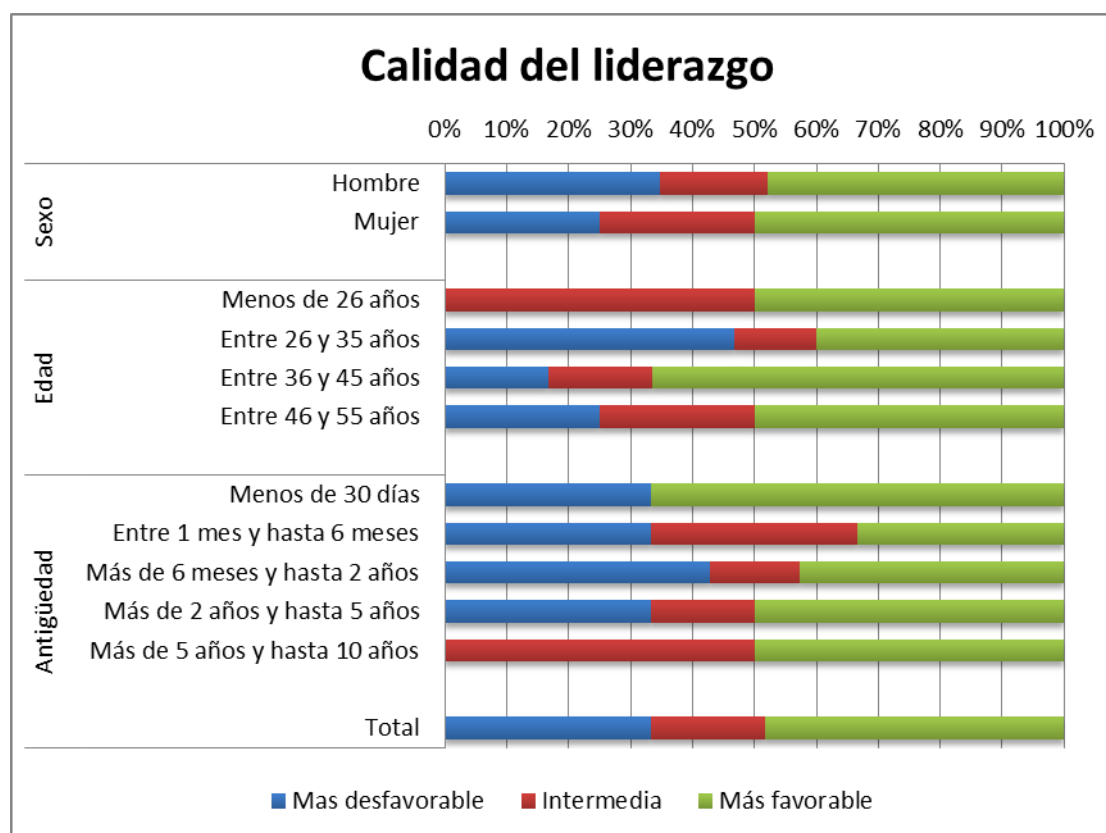
Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

Un 33.33% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Calidad del liderazgo.

Tabla 33: Calidad del liderazgo. Distribución de frecuencias.

Calidad del liderazgo	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	55.6	22.2	22.2
¿planifican bien el trabajo?	51.9	33.3	14.8
¿resuelven bien los conflictos?	48.1	18.5	33.3
¿se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	63	22.2	14.8

Gráfica 11. Calidad del liderazgo por categorías



11) Conflicto de rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

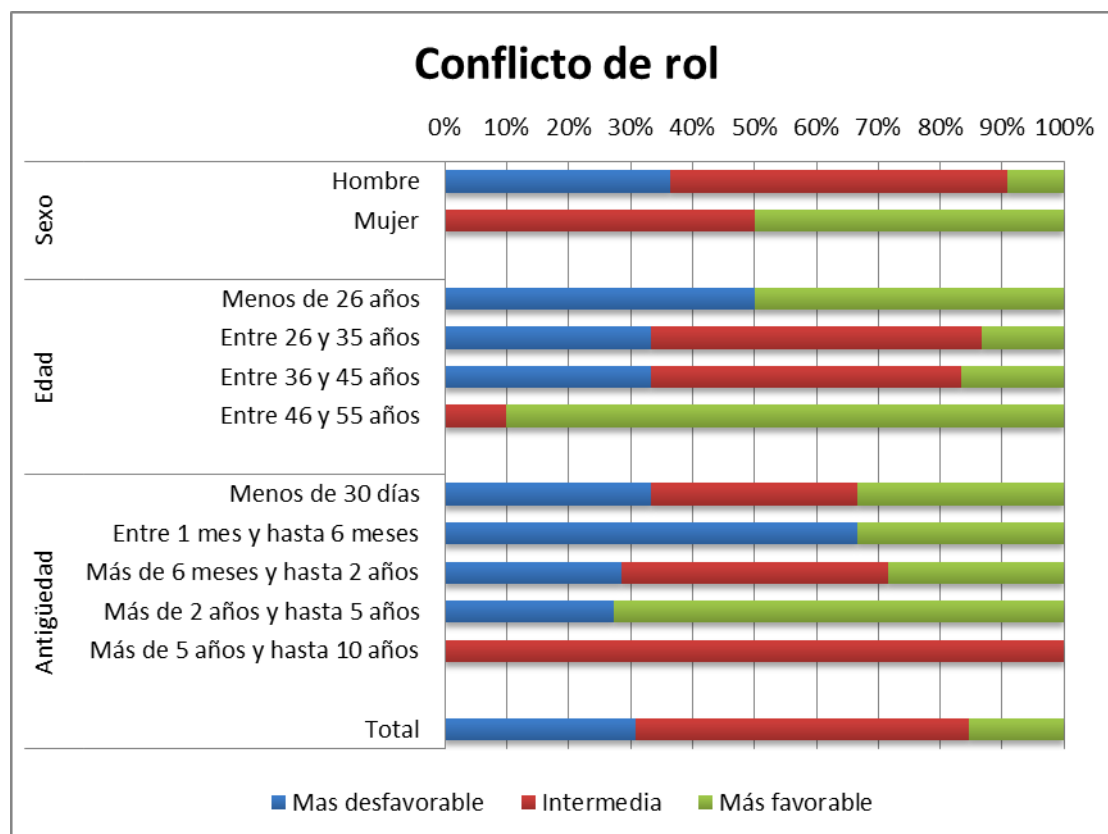
Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

Un 30.77% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

Tabla 34: Conflicto de rol. Distribución de frecuencias.

Conflicto de rol	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	29.6	51.9	18.5
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	7.4	44.4	48.1
¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	34.6	42.3	23.1
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	18.5	44.4	37

Gráfica12. Conflicto de rol por categorías



12) Exigencias psicológicas emocionales

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en las que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

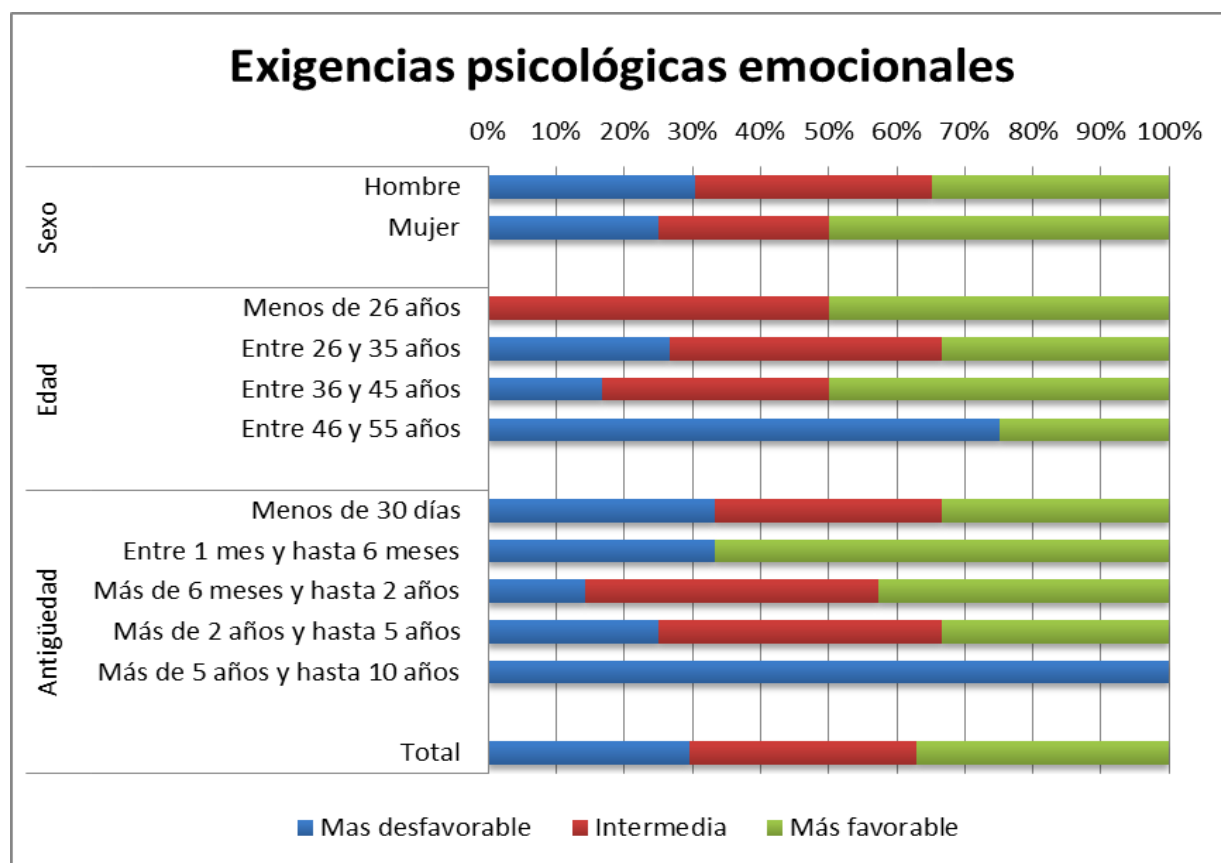
En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Un 29.63% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas emocionales.

Tabla 35: Exigencias psicológicas emocionales. Distribución de frecuencias.

Exigencias psicológicas emocionales	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	7.4	29.6	63
trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	22.2	11.1	66.7
¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	7.4	25.9	66.7

Gráfica 13. Exigencias psicológicas emocionales por categorías



13) Inseguridad sobre el futuro

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario...).

Tiene que ver, de una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien porque la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien porque en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc.

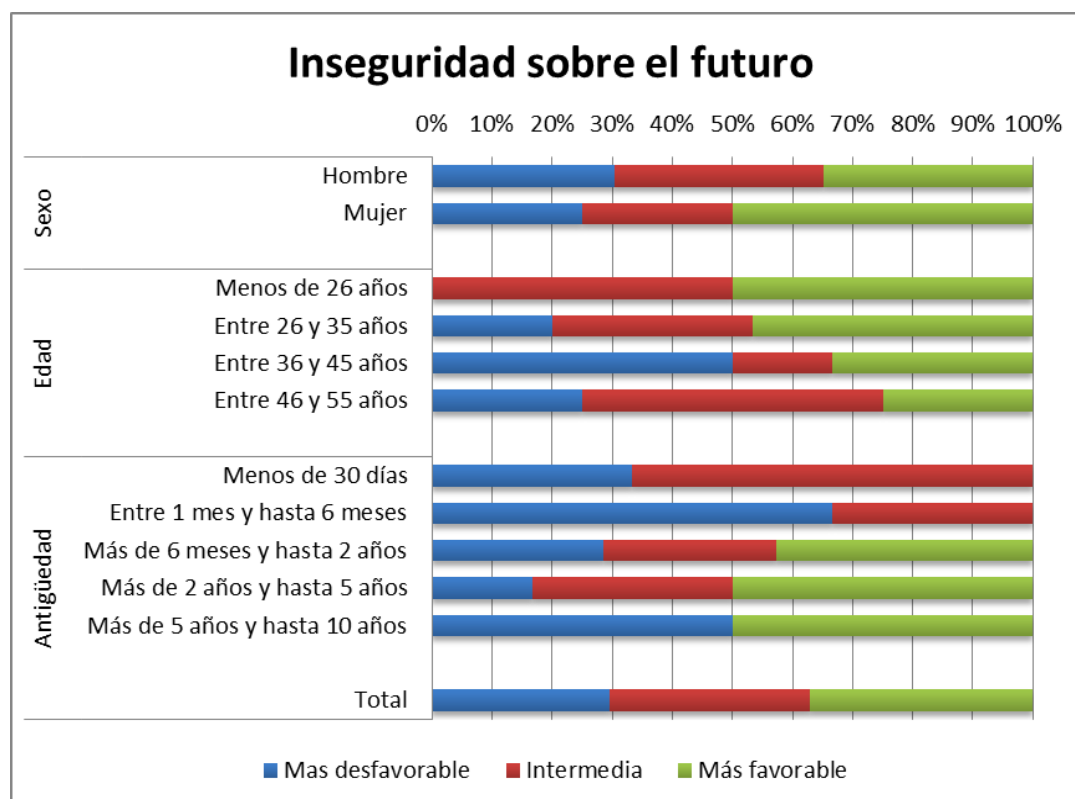
Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

Un 29.63% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el futuro.

Tabla 36: Inseguridad sobre el futuro. Distribución de frecuencias.

Inseguridad sobre el futuro	Muy preocupado + Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado + Nada preocupado
por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	48.1	11.1	40.7
por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	18.5	14.8	66.7
por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	18.5	11.1	70.4
por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	55.6	3.7	40.7

14. Inseguridad sobre el futuro por categorías



14) Sentimiento de grupo

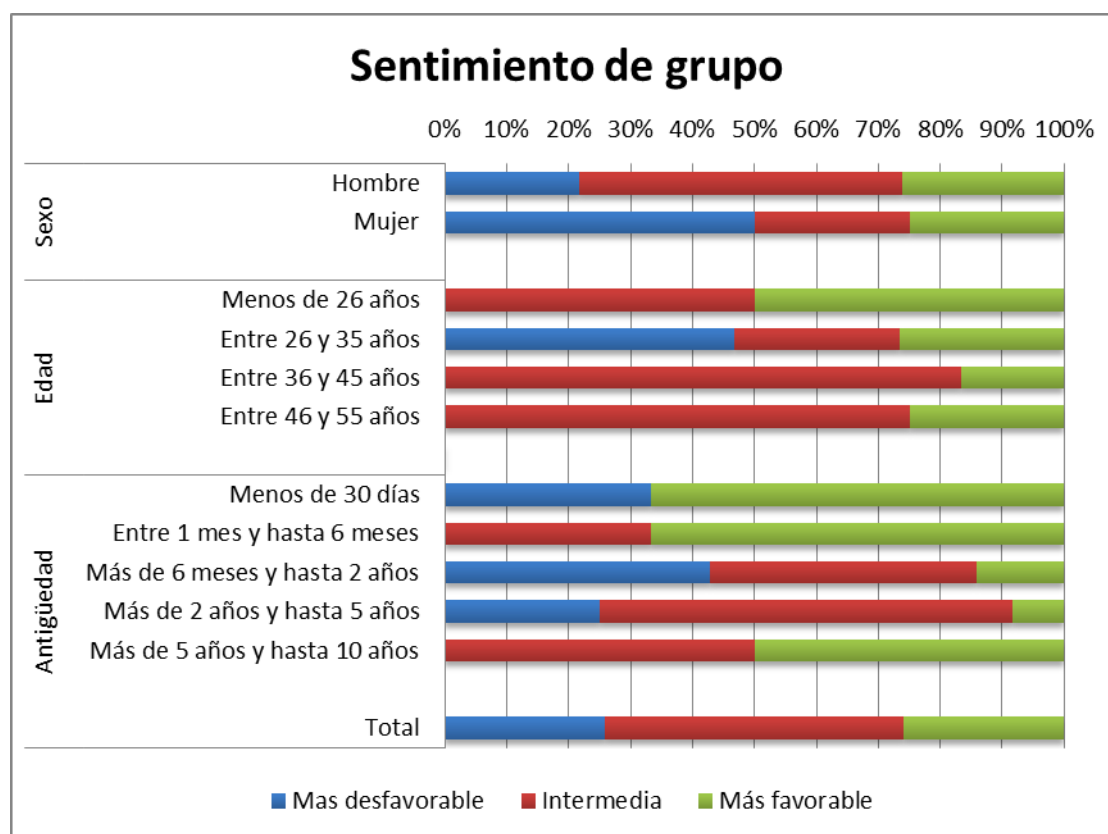
Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

Un 25.93% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

Tabla 37: Sentimiento de grupo. Distribución de frecuencias.

Sentimiento de grupo	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	66.7	22.2	11.1
Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	66.7	25.9	7.4
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	66.7	22.2	11.1

Gráfica 15. Sentimiento de grupo por categorías



15) Exigencias psicológicas cognitivas

Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por si mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influenciar negativamente la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo.

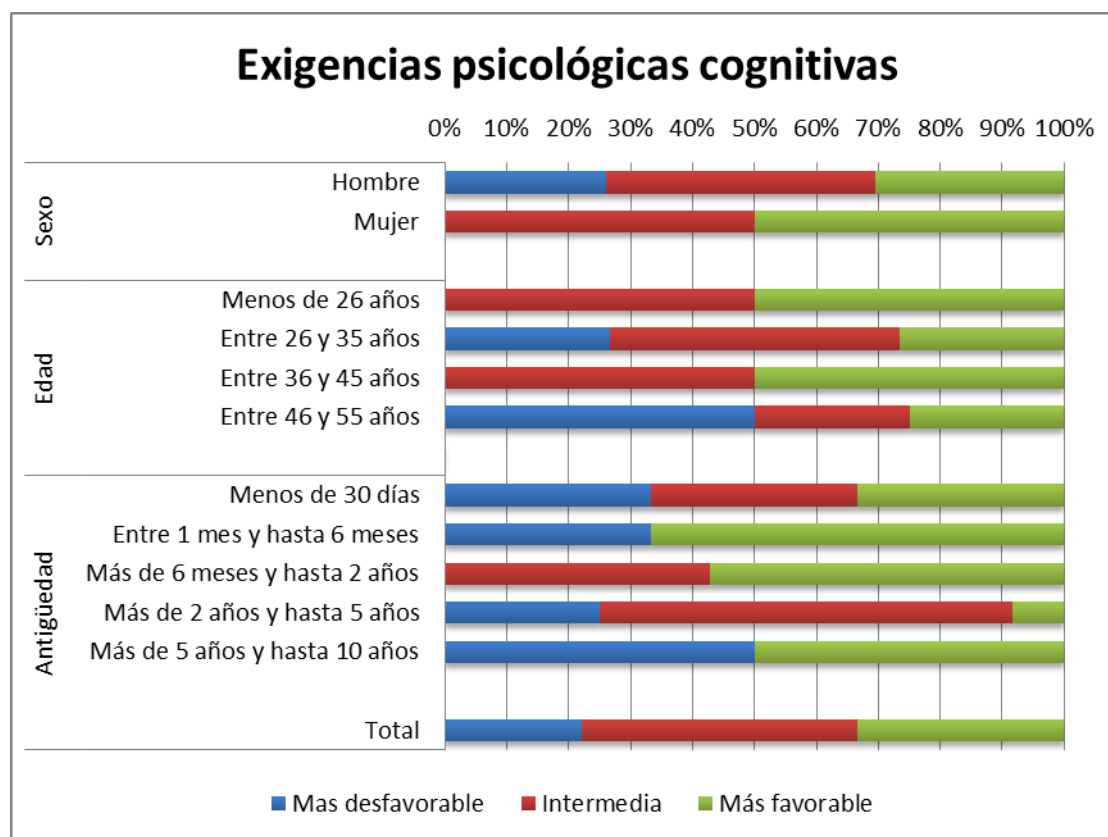
Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Para que las exigencias cognitivas sean positivas, debemos además cuestionarnos si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo.

Un 22.22% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cognitivas.

Tabla 38: Exigencias psicológicas cognitivas. Distribución de frecuencias

Exigencias psicológicas cognitivas	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	33.3	37	29.6
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	22.2	40.7	37
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	11.1	29.6	59.3
¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	51.9	18.5	29.6

Gráfica 16. Exigencias psicológicas por categorías



16) Apoyo social de los superiores

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

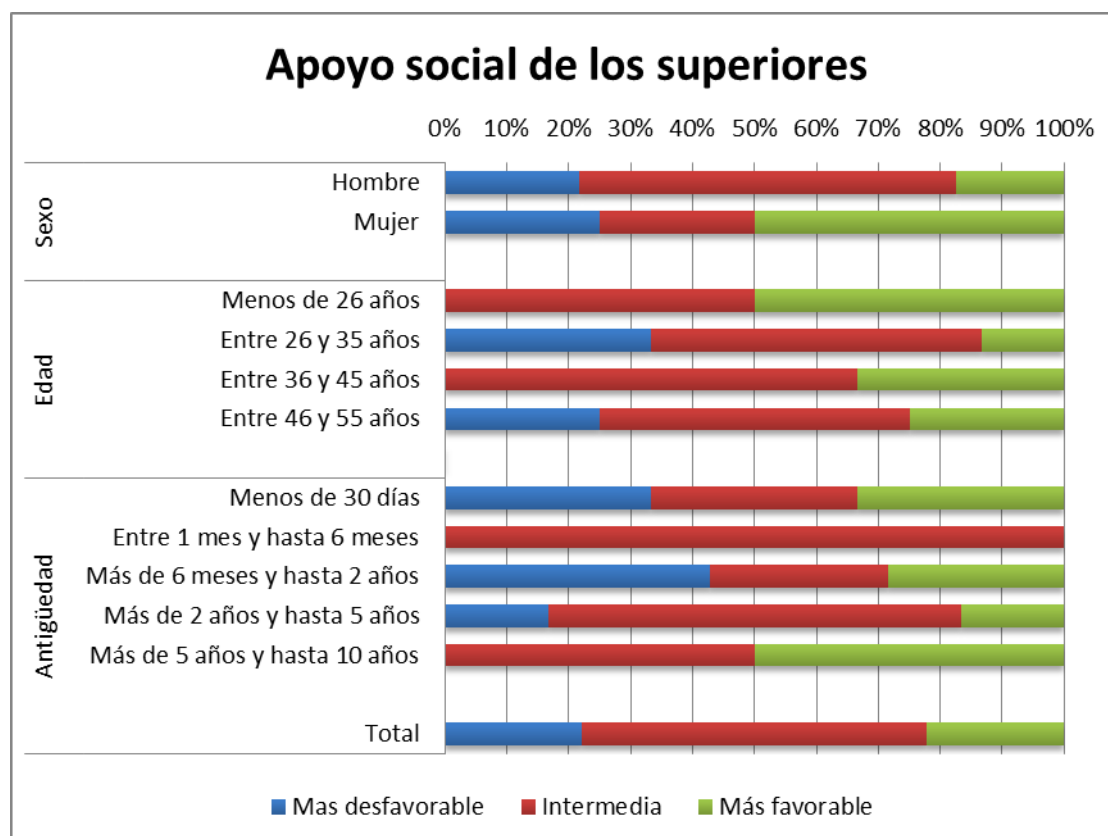
La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

Un 22.22% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los superiores.

Tabla 39: Apoyo social de los superiores. Distribución de frecuencias.

Apoyo social de los superiores	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	48.1	29.6	22.2
¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	66.7	11.1	22.2
¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	63	14.8	22.2

Gráfica 17. Apoyo social de los superiores



17) Compromiso

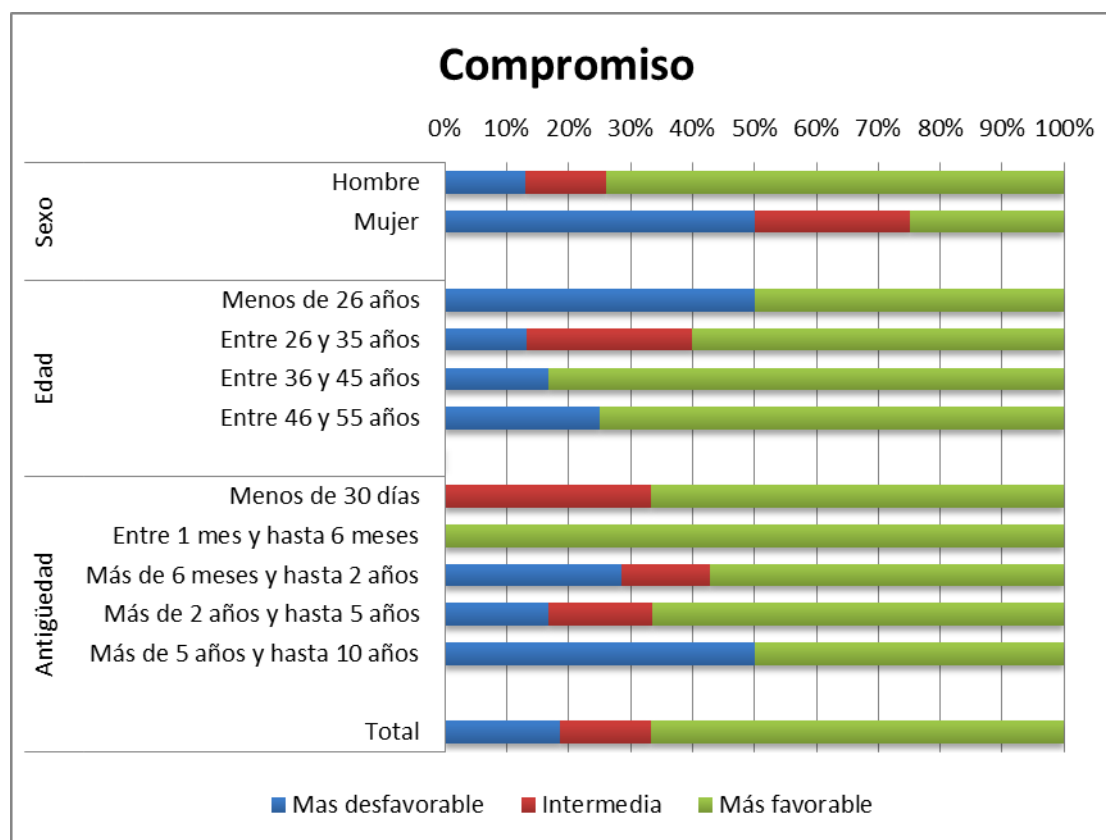
Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. Está estrechamente relacionado con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo ejecuta.

Un 18.52% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Compromiso.

Tabla 40: Compromiso. Distribución de frecuencias.

Compromiso	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Habras con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	59.3	29.6	11.1
¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	70.4	22.2	7.4
¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	37	33.3	29.6
¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	66.7	22.2	11.1

Gráfica 18. Compromiso por categorías



18) Posibilidades de desarrollo

Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

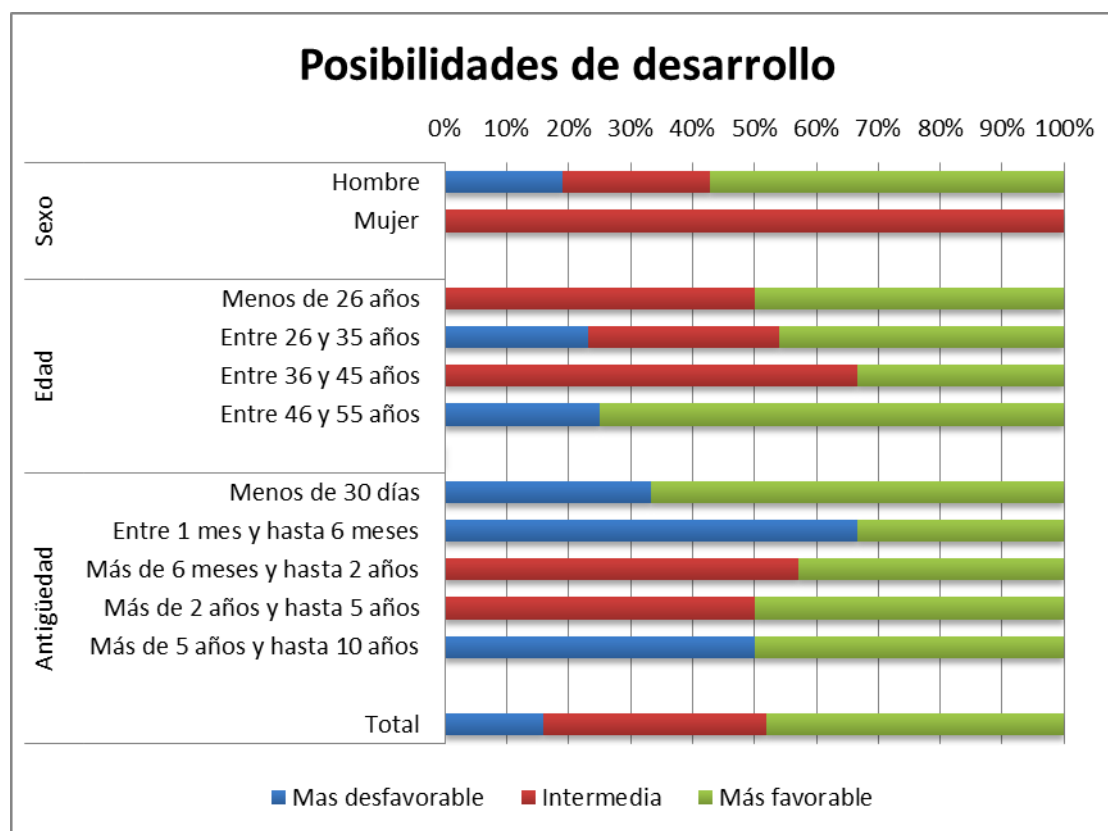
Tienen que ver, sobretodo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

Un 16% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

Tabla 41: Posibilidades de desarrollo. Distribución de frecuencias.

Posibilidades de desarrollo	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	74.1	14.8	11.1
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	66.7	18.5	14.8
¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	65.4	15.4	19.2
¿Tu trabajo es variado?	53.8	23.1	23.1

Gráfica 19. Posibilidades de desarrollo por categorías



19) Sentido del trabajo

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

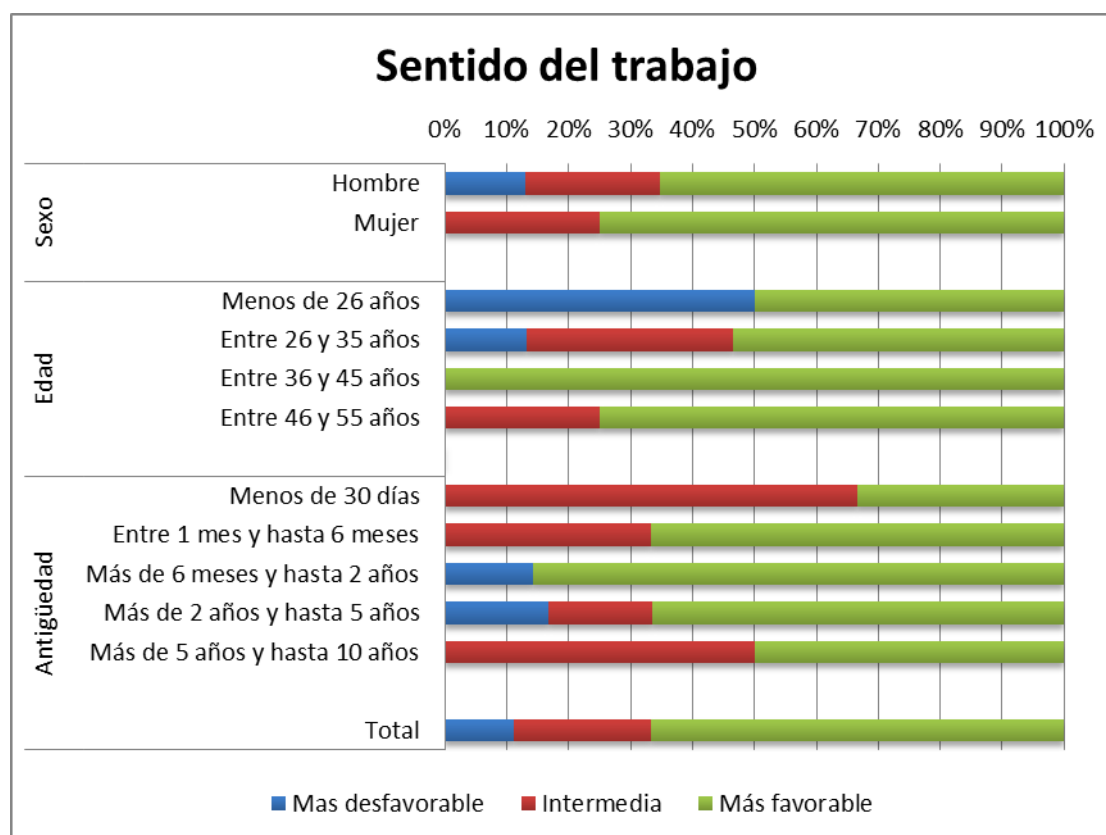
Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

Un 11.11% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

Tabla 42: Sentido del trabajo. Distribución de frecuencias.

Sentido del trabajo	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	66.7	22.2	11.1
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	88.9	11.1	0
¿Tienen sentido tus tareas?	96.3	3.7	0

Gráfica 20. Sentido del trabajo por categorías



20) Esconder emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección...). Aunque en menor medida, este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo.

En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

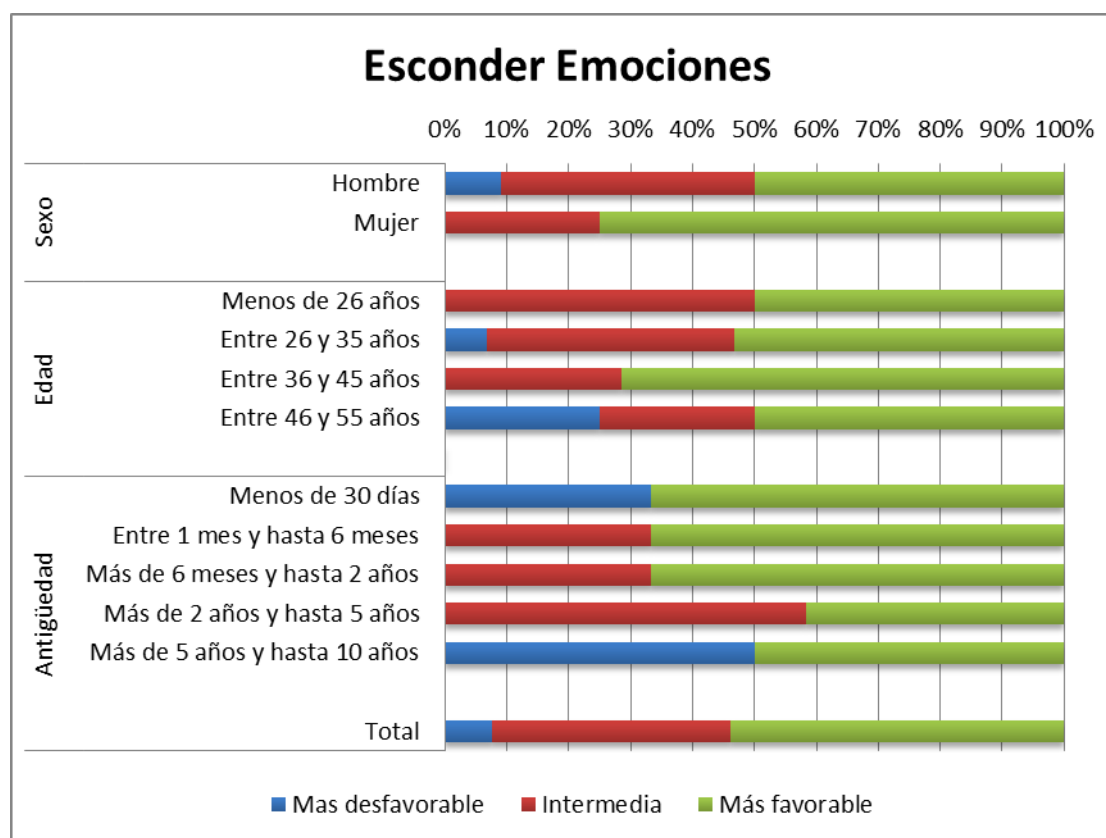
En otros casos, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

Un 7.69% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Esconder emociones.

Tabla 43: Esconder emociones. Distribución de frecuencias.

Esconder Emociones	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	3.7	29.6	66.7
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	3.8	34.6	61.5

Gráfica 21. Esconder emociones por categorías



CAPÍTULO V

5.1 Conclusiones

En base a los resultados obtenidos en la aplicación y considerando la prevalencia de exposición, es decir, la proporción de trabajadores/as incluidos en cada situación de exposición (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud), se determinaron las siguientes dimensiones como las situaciones más desfavorables a las cuales se exponen los trabajadores:

1) Control de los tiempos a disposición

Un 76.92% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Control de los *tiempos a disposición*.

2) Claridad de rol

Un 70.83% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la *Claridad de rol*.

3) Doble presencia

Un 64% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la *Doble presencia*.

4) Posibilidad de relación social

Un 62.96% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Posibilidad de relación social.

5) Apoyo social de los compañeros

Un 62.96% de trabajadores/as de La Empresa está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los compañeros.

5.2 Recomendaciones

1) Control de los tiempos a disposición

Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre aspectos del tiempo de trabajo y de descanso. La organización temporal de la carga de trabajo o el tener un excedente en la plantilla puede facilitar que el empleado tenga margen para pausas, vacaciones, ausencias de corta duración.

2) Claridad del rol.

En este punto pareciera que el personal no tiene una suficiente claridad con respecto a las tareas que se tienen que realizar. Habría que investigar si esto se debe a que no existe un adecuado Análisis de Puesto o, en el mejor de los casos, si hay algún manual de procedimientos que les permita conocer con exactitud cuáles son sus obligaciones y sus responsabilidades.

Recomendaríamos hacer una evaluación más minuciosa sobre este particular que podría incluir:

- 1) Entrevistas directas semi-estructuradas al personal y a sus jefes para identificar la fuente de insatisfacción en este rubro.
- 2) Validación de los documentos –si los hubiere-, sobre las descripciones de puestos y/o manuales de procedimientos, en términos de claridad, precisión, correspondencia, actualidad, etc.

3) Doble presencia

Esta dimensión nos indica las Insuficientes medidas de conciliación entre las actividades de trabajo de los empleados con altas cargas doméstico-familiares, momentos en los que hay que estar en la casa y en el trabajo a la vez. En este punto en medida de lo posible para la organización lo recomendable sería la calendarización de la distribución irregular de la jornada en producción directa (flexibilidad) para que el empleado pudiera lograr un equilibrio entre sus responsabilidades en el trabajo y familiar.

4) Posibilidad de relación social

El tipo de operación, ruido y el aislamiento físico, impiden que los empleados tengan posibilidad de relación social, condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo. Una medida para acrecentar la posibilidad de relación social sería establecer actividades de tipo recreativo que dieran oportunidad a los trabajadores de relacionarse entre sí, como una liga de fútbol, mini maratones o tardeadas dentro del predio de la planta.

Aumentando la posibilidad de relación social también aumentará el apoyo social en el trabajo, quinta dimensión más desfavorable. En caso de que el apoyo no aumente, eso se relacionaría posiblemente con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo o en la asignación de tareas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Campbell. R, (2002), Team Leadership, Journal of Management Developement, 23, pp. 919-921
2. Comité Mixto OIT-OMS. Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. 9º Reunión Medicina del trabajo. Septiembre 18-24 de 1984.
3. Cortéz. J, (2007), Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales. España: Tébar.
4. Gibson.L, & Ivancevich. J, (2006), Organizaciones, Comportamiento, Estructura, Procesos. Mexico: McGraw-Hill.
5. Griffiths & Schabracq, (2003). Work and Heath Psychology as a Scientific Discipline: Facing the Limits of the Natural Science Paradigm. Citado en: Schabracq, M. J., Winnubust, J. A & Cooper, C. L (2003).
6. Hickson. D, & Hinnings. C. (1971), AStrategic Contingency Theory of Intraorganizational Power, Administrative Science Quarterly, pp. 216-229.
7. The Handbook of Work and Health Psychology. John Wiley & Sons, LTD. (pag. 173).

8. Johnson, G (Schoeles and Whintington), (2008). Dirección Estratégica. España: Pearson
9. López. F, & Carrión, MA, (2006). Perspectiva organizacional de los factores psicosociales. Aguascalientes: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
10. Ministerio de la Protección Social. Batería de Instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosociales. Bogotá: El Ministerio; 2010.
11. Murphy, L. & Cooper, C.L. (2000). Healthy and Productive Work.
12. London: Taylor & Francis. Terkel, S. (1977). Working. Harmondsworth: Penguin.
13. Ramírez. C, (2002). Seguridad Industrial, un enfoque integral. España: Díaz Santos.
14. Rubio. J, (2006). Métodos de evaluación de riesgos laborales. España: Díaz Santos
15. Ruez, P. (2004). Managed Healthcare Executive. Cleveland

16. Vikran, B & Priya (2010). Industrial Psychology. Nueva Delhi, New Age International (p) Limited Publisher.